

お客さま本位の業務運営方針

福島商事株式会社(以下「当社」といいます)は、「勧誘の方針」、「プライバシーポリシー」を遵守し、お客さまの立場にたった業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすため、「お客さま本位の業務運営の基本方針」を定め公表していきます。また、取組状況については、定期的に公表いたします。

基本方針： 福島商事株(FSC)の『3C Values』

【信頼】	Credibility	「お客さま・社会から信頼される組織・ひと」
【お客さま第一】	Customers First	「お客さまを最優先する組織・ひと」
【挑戦】	Challenge	「常に前向きで挑戦意欲にあふれる組織・ひと」

方針 1. 【信頼】 お客さま・社会から信頼される組織・ひと

保険は身近で大切なものです。当社は、皆さまの身近なパートナーとして数多くの保険の中からお客さまに最もふさわしい・お客さま本位の高品質の保険サービスを提供し、お客さまの満足と信頼を得られるよう努めてまいります。

方針 2. 【お客さま第一】 お客さまを最優先する組織・ひと

- (1) お客さまのご意向を最優先とし、的確にニーズを把握し、お客さま満足度の向上に努めてまいります。また、お客さまの実情に添って、比較可能な商品を選別し、適切な保険商品・プランをご提案、ご説明します。
- (2) ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、より親切・丁寧に対応してまいります。

方針 3. 【挑戦】 常に前向きで挑戦意欲にあふれる組織・ひと

- (1) お客さまの声やお問合わせ、ご要望等を真摯に受け止め、いつもお客さまに寄り添いながら、当社の業務品質の向上に取り組みます。
- (2) お客さまにご満足いただける良質なサービスを提供できるよう、常に前向きでチャレンジ精神に富んだ組織を構築するために、社員教育に積極的に取り組むとともに、業務運営態勢の整備に努めてまいります。

以上